Commission des
services financiers
de l'Ontario

Énoncé des priorités pour 2013

Juin 2013

Introduction

La Commission des services financiers de l'Ontario (CSFO) est un organisme intégré de réglementation des services financiers responsable de réglementer les assurances, les régimes de retraite, les credit unions et caisses populaires, le courtage d'hypothèques, les sociétés de prêt et de fiducie et les coopératives en Ontario. Relevant du ministère des Finances, elle a été créée en vertu de la *Loi de 1997 sur la Commission des services financiers de l'Ontario* (la Loi sur la CSFO).

Le mandat de la CSFO défini par la loi consiste à fournir des services de réglementation afin de protéger l'intérêt public et d'accroître la confiance du public dans les secteurs réglementés. La CSFO a pris l'engagement d'être un organisme de réglementation moderne et équitable qui collabore avec les intervenants afin de soutenir un solide secteur des services financiers et de protéger les intérêts des utilisateurs de services financiers.

La CSFO est composée de la Commission, constituée de cinq personnes, du surintendant des services financiers et de son personnel.

Le Tribunal des services financiers (le TSF) est un tribunal spécialisé d'arbitrage établi en vertu de la *Loi sur la CSFO*. Le TSF reçoit les demandes et les appels découlant de certaines décisions prises ou proposées par le surintendant des services financiers.

L'article 11 de la Loi sur la CSFO exige que la CSFO publie dans la *Gazette de l'Ontario* et remette au ministre des Finances, au plus tard le 30 juin de chaque année, un énoncé des priorités qu'elle se propose de suivre et des motifs de l'adoption de ces priorités.

Le présent document constitue le 16e Énoncé des priorités de la CSFO. Il présente les priorités et les initiatives que la CSFO et le TSF comptent réaliser au cours de l'exercice à venir et comporte un compte rendu des principales réalisations de la CSFO au cours de l'exercice précédent.

Philip Howell
Directeur général et
surintendant des services financiers

John M. Solursh
Président
Commission des services financiers de l'Ontario
Tribunal des services financiers

Activités principales de la CSFO

La CSFO fournir des services de réglementation qui protègent l'intérêt public et accroît la confiance du public dans les secteurs réglementés. Elle fait des recommandations au ministre des Finances sur les questions touchant les secteurs réglementés. Les grands secteurs d'activités de la CSFO peuvent être regroupés en trois grandes fonctions :

- la réglementation
- la mise en œuvre de programmes, notamment : les services de règlement des différends; le Fonds de garantie des prestations de retraite; le Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles
- les fonctions de facilitation, notamment : les communications; les services généraux; la planification; la technologie de l'information et les services juridiques

Au 28 février 2013, la CSFO avait délivré un permis aux sociétés et aux particuliers suivants ou les avait inscrits :

- 343 sociétés d'assurance
- 46 756 agents d'assurance
- 4 385 agences d'assurance constituées en personne morale
- 1 501 experts d'assurance
- 1 143 maisons de courtage d'hypothèques
- 106 administrateurs d'hypothèques
- 2 550 courtiers en hypothèques
- 9 389 agents en hypothèques
- 7 641 régimes de retraite
- 144 *credit unions* et caisses populaires
- 59 sociétés de prêt et de fiducie
- 1 758 coopératives

Contexte

Les entreprises qui exercent leurs activités dans les secteurs réglementés par la CSFO doivent s'adapter à une conjoncture du marché difficile qui continue d'être influencée par des événements macroéconomiques nationaux et internationaux, et à l'évolution des attentes des consommateurs, ce qui a une incidence sur le développement et la distribution des produits.

Dans le cas des régimes de retraite, la situation s'améliore lentement. Même si le rendement des placements des régimes de retraite a été meilleur que prévu en 2012, de nombreux régimes à prestations déterminées doivent composer avec des problèmes de financement étant donné le contexte actuel de faiblesse des taux d'intérêt et de l'augmentation de l'espérance de vie des retraités, des facteurs qui favorisent l'augmentation du passif au bilan des régimes de retraite.

Le système d'assurance-automobile de l'Ontario continue d'être confronté aux difficultés que posent la fraude et la mauvaise utilisation du système. Si aucune mesure n'est prise, ces difficultés contribueront à faire augmenter les primes.

Les cadres législatif et réglementaire doivent être régulièrement réévalués pour demeurer pertinents sur le marché des services financiers. La *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*, la *Loi sur les caisses populaires et les credit unions* et une partie de la *Loi sur les assurances* font l'objet d'examens obligatoires.

En 2013, la CSFO aidera le ministère des Finances à effectuer l'examen obligatoire de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*.

En ce qui concerne le système d'assurance-automobile, le budget de l'Ontario 2013 prévoit un amendement législatif visant à regrouper les examens obligatoires suivants au sein d'un examen triennal unique :

- la partie VI de la *Loi sur les assurances*;
- l'Annexe sur les indemnités d'accident légales;

- les règlements sur le classement des risques et l'établissement des taux.

En 2013, la CSFO commencera le premier examen global qui donnera lieu à des recommandations visant à accroître l'efficacité de l'assurance automobile et à en améliorer la gestion.

Priorités de la CSFO

Réglementation axée sur le risque

La CSFO met l'accent sur l'identification des situations qui présentent un grand risque pour les participants aux régimes de retraite et les consommateurs dans les secteurs réglementés et affecte les ressources pour identifier ces situations. La CSFO examine régulièrement ses activités et ses façons de faire afin de déceler des occasions d'accroître la portée de son approche axée sur le risque et de mieux orienter les efforts réglementaires conformément aux risques constatés dans chaque secteur.

Lutte à la fraude

Le gouvernement continue de mettre l'accent sur la réduction de la fraude liée à l'assurance-automobile et des primes d'assurance-automobile en Ontario. Les nouvelles initiatives annoncées dans les deux derniers budgets de l'Ontario comprenaient l'établissement d'un Groupe de travail antifraude de l'assurance-automobile (le Groupe de travail) et un examen attentif des approches fondées sur les preuves concernant le traitement des blessures découlant d'accidents de voiture et le rétablissement de telles blessures.

En 2012, le Groupe de travail a évalué la portée et la nature de la fraude de l'assurance-automobile en Ontario. La CSFO a collaboré avec le comité directeur du Groupe de travail et avec d'autres groupes de travail afin de formuler des recommandations qui amélioreront les efforts visant à réduire la fraude de l'assurance-automobile. À la fin de 2012, le gouvernement a présenté le rapport final du Groupe de travail, qui comportait 38 recommandations. En collaboration avec le gouvernement, la CSFO fera des changements dans les domaines de la prévention et de la détection de la fraude et de l'application de la loi.

En 2012, la CSFO a lancé une stratégie de sensibilisation à la fraude par l'entremise des médias sociaux. Au moyen de son compte Twitter – @FSCOTweets – elle met en relief les droits et les responsabilités des consommateurs et des représentants du secteur dans le contexte de la prévention, de la détection et du signalement des fraudes.

Budget 2013

Le budget adopté par le gouvernement de l'Ontario en juin 2013 comprend plusieurs initiatives axées sur les secteurs que la CSFO réglemente. La CSFO travaillera sur ces initiatives en collaboration avec le ministère des Finances.

Principes de base internationaux en matière d'assurance

En 2013, le Fonds monétaire international évaluera la capacité du Canada à adhérer aux principes de base en matière d'assurance de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance. Les principes décrivent les éléments essentiels d'un régime de contrôle qui permettent un degré de protection adéquat des assurés et qui favorisent la solidité, sur le plan financier, du secteur de l'assurance.

La CSFO prend actuellement des mesures afin de s'harmoniser avec les normes internationales en matière de réglementation des marchés. Une autoévaluation de la conformité aux nouvelles normes a été entreprise. En outre, en collaboration avec le ministère des Finances, la CSFO a entrepris un examen des règlements en matière de solvabilité dans le domaine de l'assurance. Elle a publié un document de consultation sur les modifications proposées de la *Loi sur les assurances* prévoyant que la solvabilité des quelques compagnies d'assurances non mutuelles restantes, constituées en Ontario, pourrait être contrôlée par un organisme de réglementation (provincial ou fédéral) se

conformant aux normes de l'Association internationale des contrôleurs d'assurance.

Rapport du vérificateur général de 2011

Le rapport annuel de 2011 du vérificateur général de l'Ontario comportait une vérification de l'optimisation des ressources portant sur la supervision réglementaire, par la CSFO, de l'assurance-automobile en Ontario. La CSFO a reconnu que même si le cadre réglementaire de l'assurance-automobile de l'Ontario est solide, les recommandations du vérificateur renforceraient cette supervision.

En 2012, la CSFO a pris plusieurs mesures visant à mettre en œuvre les recommandations du rapport : La CSFO :

- a soutenu activement le travail du Groupe de travail antifraude de l'assurance-automobile, dont le rapport final a été produit en novembre 2012;
- a exigé des assureurs automobiles qu'ils produisent des attestations annuelles afin de s'assurer du caractère adéquat de la gestion, par les compagnies d'assurance, des demandes de règlement;
- a mis en œuvre un système administratif de sanctions pécuniaires à l'intention du secteur de l'assurance;
- a mis à jour et documenté les normes et méthodes encadrant les décisions liées au dépôt des taux d'assurance-automobile;
- a réduit considérablement les retards dans le traitement des dossiers de médiation obligatoire liés à l'assurance-automobile;
- a publié un cadre de gestion du rendement et des normes de service relatives aux dépôts des taux d'assurance visant les voitures de tourisme.

La CSFO est en voie de mettre en œuvre d'autres recommandations importantes du rapport, comme les suivantes :

- L'élaboration d'un nouveau Protocole de traitement des blessures légères.
- L'examen de stratégies visant à réduire les coûts liés aux demandes de règlement relatives à un accident de véhicule automobile.
- La réduction continue des retards dans le règlement des différends. La CSFO se donne pour objectif d'attribuer tous les dossiers et d'éliminer en 2013 tous les retards dans le règlement des différends.

Mesures du rendement et service amélioré

Le gouvernement et les organismes de réglementation doivent répondre aux attentes de plus en plus élevées des clients à l'égard du service. À cette fin, la CSFO s'efforce d'améliorer continuellement le rendement à la grandeur de l'organisme et de fournir des services de façon efficace et efficiente. Le cadre de gestion du rendement de la CSFO vise à s'assurer que l'organisme :

- accroît la transparence, la responsabilité et l'optimisation des ressources;
- évalue le travail accompli et met l'accent sur les résultats importants;
- définit les critères de réussite et obtenir les résultats escomptés.

Le cadre de gestion du rendement de la CSFO contient les résultats stratégiques de l'organisme et les mesures du rendement connexes. Ceux-ci servent à mesurer le succès des activités à court et à moyen terme en les comparant aux cibles à long terme. La CSFO compare régulièrement son rendement à ces normes et publie annuellement les résultats de cette comparaison sur son site Web.

Engagement en matière de service à la clientèle

L'engagement de la CSFO en matière de service à la clientèle énonce les niveaux de service de qualité auxquels peuvent s'attendre de la CSFO le public et les secteurs réglementés par celle-ci. Cet engagement définit les principes de service

de la CSFO, qui l'aident à satisfaire les besoins et les attentes de ses clients et même à les dépasser.

L'engagement de la CSFO en matière de service à la clientèle favorise une culture de service et répond aux exigences de :

- la *Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario*;
- les *Normes communes de service* de la Fonction publique de l'Ontario (la FPO);
- la *Politique d'accessibilité pour les services à la clientèle* de la FPO.

Responsabilisation

À titre d'organisme public, la CSFO doit rendre des comptes au gouvernement, aux secteurs réglementés et au public. Par l'entremise de publications annuelles comme l'Énoncé des priorités et le Rapport annuel, la CSFO fait état de la manière dont elle remplit son mandat en décrivant ses réalisations, ses activités actuelles et ses réalisations futures.

Initiatives de la CSFO en 2013

Les initiatives de la CSFO de 2013 font état des projets d'envergure qui avanceront dans l'année à venir. Bon nombre des initiatives de la CSFO sont complexes, s'échelonnent sur plusieurs années et font intervenir différents partenaires, notamment : les consommateurs; les participants aux régimes de retraite; les associations de l'industrie; les institutions financières; les organismes nationaux de réglementation; et les gouvernements fédéral et provinciaux.

Le tableau suivant résume les initiatives et les classe selon la stratégie et la fonction. Il est suivi d'une description détaillée des initiatives.

STRATÉGIES	1. Stratégie 1 : Procéder à des examens et recommander des changements pour réduire le risque	2. Accroître l'efficience, l'efficacité et la transparence	3. Communiquer, diffuser l'information et mobiliser le personnel et les intervenants	4. Se coordonner avec les autres organismes de réglementation canadiens du secteur des services financiers
INITIATIVES	**1.1** Concevoir et mettre en œuvre un Programme d'expansion des entreprises **1.2** Collaborer avec le ministère des Finances pour mettre en œuvre une stratégie de réduction des coûts et des taux d'assurance-automobile **1.3** Répondre aux recommandations du Groupe de travail antifraude de l'assurance-automobile **1.4** Répondre à la vérification de suivi de l'optimisation des ressources du vérificateur général de 2011 **1.5** Améliorer l'information et l'analyse concernant l'assurance-automobile **1.6** Examiner et mettre en œuvre des exigences en matière d'assurance-automobile fondée sur l'usage **1.7** Travailler avec le ministère des Finances dans le cadre des examens prescrits par la loi et des examens du système **1.8** Élaborer un Protocole de traitement des blessures légères **1.9** Travailler avec le ministère des Finances à l'élaboration et à la mise en œuvre des changements dans la définition de « déficience invalidante » **1.10** Travailler avec le ministère des Finances afin de terminer un examen des règlements sur la solvabilité des compagnies d'assurance, qui aboutira sur des recommandations de changements à la *Loi sur les assurances* **1.11** Élaborer des propositions afin de moderniser les audiences disciplinaires à l'intention des agents d'assurance et des experts d'assurance **1.12** Examiner le caractère adéquat des produits d'assurance vie et hypothécaires offerts par les courtiers	**2.1** Soutenir le transfert, aux institutions financières, des fonctions de déblocage de fonds de retraite en cas de difficultés financières	**3.1** Mettre en œuvre une stratégie de sensibilisation à la fraude qui suscite la participation des intervenants	**4.1** Élaborer et harmoniser une norme nationale sur le permis d'agent d'assurance vie **4.2** Créer une base de données nationale des mesures disciplinaires **4.3** Travailler avec les autres organismes de réglementation des taux d'assurance-automobile concernant les questions et les exigences communes relatives au dépôt des taux **4.4** Collaborer avec d'autres organismes de réglementation pour déterminer des approches réglementaires communes à l'égard des régimes de retraite de conception différente

Description détaillée des initiatives de la CSFO en 2013

Stratégie 1 : Procéder à des examens et recommander des changements pour réduire les risques

1.1 Concevoir et mettre en œuvre un Programme d'expansion des entreprises

La CSFO mettra au point un système de technologie de l'information sur le Web offrant des services intégrés aux intervenants en leur proposant un guichet unique pour toutes leurs interactions avec la CSFO. Ils pourront ainsi examiner ou renouveler des permis, déposer des taux, régler des droits et exécuter d'autres tâches à partir d'un seul point d'accès en ligne. Cette initiative appuie les efforts de la CSFO visant à élaborer de nouvelles approches axées sur le risque en matière de réglementation, ou à améliorer les approches existantes, afin de mieux répartir les ressources et d'intégrer les efforts de réglementation. Cette initiative est en harmonie avec la priorité de la CSFO concernant l'amélioration continue du service.

Au début de 2013, la CSFO a jeté les bases de ce projet en parachevant une analyse d'efficacité et en élaborant un plan d'exécution du projet. La première phase du projet comprend le système de délivrance de permis aux entreprises, le système de retraite et le système du Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles de la Division d'assurance-automobile.

1.2 Collaborer avec le ministère des Finances pour mettre en œuvre une stratégie de réduction des coûts et des taux d'assurance-automobile

La CSFO travaillera en collaboration avec le ministère des Finances pour mettre en œuvre les changements législatifs prévus au budget 2013, lesquels visent une réduction de 15 % du taux d'assurance-automobile moyen, dans des délais que la réglementation devra déterminer, et confèrent au surintendant l'autorité nécessaire pour demander aux assureurs de déposer de nouveau leurs taux aux fins d'approbation.

La CSFO élaborera et appliquera des plans pour que les assureurs automobiles baissent leurs taux, conformément au nouveau cadre législatif et réglementaire.

1.3 Répondre aux recommandations du Groupe de travail antifraude de l'assurance-automobile

Le 22 novembre 2012, le ministère des Finances a présenté le rapport final du Groupe de travail antifraude de l'assurance-automobile (le Groupe de travail), qui comportait des conclusions détaillées sur l'incidence qu'avait la fraude sur le système d'assurance-automobile de l'Ontario. Le rapport comportait 38 recommandations visant à renforcer le rôle de chaque participant dans la lutte contre la fraude de l'assurance-automobile, y compris les consommateurs, les assureurs, les professionnels de la santé et les juristes, la CSFO et le gouvernement. Les recommandations portent sur quatre domaines principaux :

- Prévention
- Détection
- Enquête et application de la loi
- Rôles de réglementation

La CSFO met en œuvre plusieurs recommandations. Elle travaille avec les intervenants en vue de l'élaboration d'une stratégie destinée à accroître la participation des consommateurs et à mieux les informer et de la mise en place d'une ligne téléphonique antifraude.

La CSFO travaillera avec le ministère des Finances afin de mettre en œuvre une proposition du budget 2013 de l'Ontario qui confèrera au surintendant le pouvoir de délivrer des permis et de surveiller les pratiques

commerciales des fournisseurs de services de soins de santé (praticiens et cliniques) qui facturent des frais aux assureurs automobile.

Elle continuera de travailler avec le ministère des Finances afin de mettre en œuvre d'autres recommandations du Groupe de travail, conformément aux directives du gouvernement.

1.4 Répondre à la vérification de suivi de l'optimisation des ressources du vérificateur général de 2011

La CSFO met en œuvre des recommandations faites dans le Rapport annuel 2011 du Bureau du vérificateur général de l'Ontario concernant la supervision, prévue par règlement, de l'assurance-automobile en Ontario. Les recommandations visent à réduire la fraude, à contrôler les coûts liés aux demandes de règlement et aux primes, à offrir des mécanismes équitables pour régler les différends liés aux indemnités d'accident légales et à améliorer la transparence.

Le Budget de l'Ontario 2012 comprenait deux initiatives donnant suite aux recommandations du vérificateur concernant les coûts liés aux indemnités d'accident légales et aux services de règlement des différends : l'harmonisation des examens prescrits et un examen du système de règlement des différends. La CSFO travaillera en collaboration avec le ministère des Finances afin d'appuyer ces deux initiatives. De plus, elle continuera de s'attaquer assidument aux retards dans le traitement des dossiers de médiation en ayant recours à un fournisseur privé de services de règlement des différends. La CSFO éliminera les retards dans les dossiers de médiation en 2013.

En 2013, la CSFO commencera l'examen du système d'assurance-automobile, qui comprendra un examen portant sur les stratégies de réduction des coûts et les prestations offertes dans les autres provinces.

Examiner les dispositions-repères relatives au dépôt des taux d'assurance

La CSFO tient compte de plusieurs facteurs au moment d'examiner le caractère raisonnable des taux proposés par les assureurs, notamment le rendement des capitaux propres (RCP). À l'heure actuelle, la CSFO effectue ses comparaisons sur la base d'un RCP de 12 %.

Le gouvernement de l'Ontario a appuyé une étude en cours portant sur le RCP utilisé pour examiner les dépôts de taux d'assurance-automobile.

La CSFO prévoit que les conclusions de l'étude, y compris les recommandations, seront prêtes vers le milieu de 2013.

Activités liées à la conformité

La CSFO exige maintenant que l'attestation d'assurance-automobile renferme des renseignements sur les processus et les contrôles utilisés par les assureurs aux fins des demandes de règlement, en plus de l'utilisation de taux approuvés, d'un système de classement des risques et de règles de tarification. D'autres examens auront lieu dans les locaux des assureurs en 2013.

Les initiatives par lesquelles bon nombre des autres recommandations formulées dans le Rapport annuel du vérificateur général sont mises en œuvre, notamment les stratégies de lutte à la fraude de l'assurance-automobile et la mise en œuvre de mesures du rendement, sont décrites ailleurs dans le présent document.

1.5 Améliorer l'information et l'analyse concernant l'assurance-automobile

Le CSFO effectuera une étude des sinistres réglés se rapportant aux demandes de règlement liées à la garantie Responsabilité civile - lésions corporelles. L'étude analysera les demandes de règlement de certains assureurs et permettra de recueillir des données sur les facteurs qui contribuent à l'évolution des coûts. Cette analyse aidera la CSFO à évaluer

l'incidence éventuelle que pourrait avoir tout changement futur dans le système d'assurance-automobile sur les demandes de règlements pour blessures corporelles (délit civil).

La CSFO examinera, de concert avec les intervenants, les données disponibles par l'entremise du système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance-automobile (les DRSSAA) et établira si des renseignements supplémentaires sur les indemnités d'accident légales doivent être générés à l'extérieur du système de DRSSAA.

La CSFO examinera et analysera les renseignements financiers recueillis par l'Agence statistique d'assurance générale (l'ASAG) sur le secteur de l'assurance-automobile en Ontario. La CSFO travaillera avec l'ASAG afin de mettre à jour les publications comportant des renseignements statistiques. Le travail effectué dans ce domaine améliorera l'information et l'analyse de l'assurance-automobile et appuiera l'approche axée sur le risque en matière de réglementation.

1.6 Examiner et mettre en œuvre des exigences en matière d'assurance-automobile fondée sur l'usage

L'assurance-automobile fondée sur l'usage signifie qu'une prime d'assurance-automobile est établie d'après la fréquence d'utilisation du véhicule ou d'après la manière dont le véhicule est utilisé, selon les mesures prises par un dispositif de télématique embarquée.

La CSFO favorise l'innovation sur le marché; à l'heure actuelle, elle examine des questions réglementaires clés et travaille avec le secteur de l'assurance-automobile afin de s'assurer que les consommateurs sont traités équitablement au moment de la mise en œuvre de programmes de tarification de l'assurance-automobile volontaire fondée sur l'usage.

1.7 Travailler avec le ministère des Finances dans le cadre des examens prescrits par la loi et des examens du système

En 2013, la CSFO examinera ou aidera le ministère des Finances à examiner de plusieurs lois et cadres de travail réglementaires qu'elle administre pour s'assurer qu'ils sont toujours pertinents et efficaces.

La CSFO aidera le ministère des Finances à effectuer un examen quinquennal obligatoire de la Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques.

La CSFO dirigera également un examen du système d'assurance-automobile, y compris de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales et des règlements sur le classement des risques et sur l'établissement des taux.

1.8 Élaborer un Protocole de traitement des blessures légères

Conformément à la directive du gouvernement visant à s'assurer que, dans la mesure du possible, la réglementation reflète les données scientifiques les plus pertinentes sur la manière de déterminer et de traiter les blessures résultant d'un accident de véhicule automobile, la CSFO a retenu les services de médecins et de scientifiques afin d'élaborer un Protocole de traitement des blessures légères fondé sur les preuves. Le protocole, qui est subordonné à l'approbation du gouvernement, constituera la base d'une nouvelle Ligne directrice sur les blessures légères. Les assureurs et les fournisseurs de services de soins de santé pourront s'en servir afin de traiter les blessures légères résultant d'un accident de véhicule automobile et d'offrir un ensemble cohérent de soins, fondé sur des preuves scientifiques et médicales d'actualité.

Le nouveau protocole aidera ceux ayant subi des blessures légères à se rétablir le plus rapidement possible, tout en réduisant le financement de traitements inutiles ou

frauduleux. On prévoit également que le protocole de traitement contribuera à réduire le nombre de différends quant aux indemnités d'accident légales dans le cadre du système d'assurance-automobile.

Lorsque les conclusions du projet de Protocole de traitement des blessures légères seront prêtes, la CSFO demandera aux intervenants du secteur de l'assurance-automobile de formuler des observations sur ces conclusions.

Dans son budget 2013, le gouvernement ontarien propose de renforcer sa stratégie actuelle de réduction des coûts et des taux d'assurance-automobile en fondant les indemnités sur des preuves médicales. Il a demandé à la CSFO de produire un rapport interimaire en 2013 sur l'avancement du projet de Protocole de traitement des blessures légères

1.9 Travailler avec le ministère des Finances à l'élaboration et à la mise en œuvre des changements dans la définition de « déficience invalidante »

En juin 2012, le ministère des Finances a présenté le *Rapport du surintendant sur la définition de la déficience invalidante de l'Annexe sur les indemnités d'accident légales* et a recueilli des observations écrites concernant le rapport. À la lumière de ces observations, la CSFO travaillera avec le ministère des Finances afin de soutenir l'élaboration et la mise en œuvre des changements recommandés dans la définition de la déficience invalidante.

1.10 Travailler avec le ministère des Finances afin de terminer un examen des règlements sur la solvabilité, qui aboutira sur des recommandations de changements à la *Loi sur les assurances*

En mai 2012, la CSFO a présenté un document de consultation intitulé *Améliorer la surveillance de la solvabilité des assureurs en Ontario*. La plupart des répondants ont convenu que le régime actuel créait des chevauchements et qu'il ne comportait aucun avantage concret pour la province.

Le budget de l'Ontario 2013 propose d'apporter les changements législatifs nécessaires pour exiger que tous les assureurs exerçant des activités en Ontario (à l'exception des membres du fonds mutuel d'assurance-incendie) soient constitués en sociétés dans les territoires où la solvabilité est réglementée conformément aux normes internationales modernes.
La CSFO travaillera avec le ministère des Finances afin d'examiner la réglementation sur la solvabilité en vertu de la *Loi sur les assurances* et appuiera les changements législatifs nécessaires.

1.11 Élaborer des propositions afin de moderniser les audiences disciplinaires à l'intention des agents d'assurance et des experts d'assurance

La CSFO présentera des recommandations au gouvernement concernant la modernisation du processus disciplinaire à l'intention des agents d'assurance et des experts d'assurance en vertu de la *Loi sur les assurances*, lequel existe depuis 90 ans.

La CSFO mènera des consultations sur des propositions visant à créer un modèle qui s'harmonisera avec les processus et les normes modernes en matière disciplinaire, de délivrance de permis et d'application utilisés dans les autres secteurs qu'elle règlemente.

1.12 Examiner le caractère adéquat des produits d'assurance vie et hypothécaires offerts par les courtiers

La CSFO examine le caractère adéquat des produits dans le but de recueillir des renseignements sur la manière dont les courtiers d'assurance et les courtiers en hypothèques intermédiaires recommandent leurs produits et sur la manière dont les intermédiaires évaluent les connaissances financières de leurs clients. Ces examens visent à établir si les consommateurs ont accès à une information appropriée afin de prendre des décisions éclairées au moment de souscrire une assurance vie ou de contracter une hypothèque.

La CSFO réalise des examens en parallèle avec le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance et le Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires.

Stratégie 2 : Accroître l'efficience, l'efficacité et la transparence

2. 1 Soutenir la transition des fonctions de déblocage de fonds de retraite en cas de difficultés financières aux institutions financières

Le Budget de l'Ontario 2012 annonçait des changements harmonisant le programme de déblocage de fonds de la CSFO en cas de difficultés financières avec les autres formes d'accès aux comptes immobilisés lorsque la demande est présentée directement à l'institution financière.

Le budget de l'Ontario 2013 signale l'élaboration d'une proposition de règlement visant à simplifier le processus de déblocage des fonds immobilisés en vertu des lois de l'Ontario en cas de difficultés financières.

La CSFO examinera avec le ministère des Finances le projet de règlement par lequel les changements seraient mis en œuvre. La CSFO travaillera également avec les intervenants concernés afin d'assurer un transfert sans anicroche, aux institutions financières, du programme de déblocage de fonds en cas de difficultés financières.

Stratégie 3 : Communiquer, diffuser l'information et mobiliser le personnel et les intervenants

3. 1 Mettre en œuvre une stratégie de sensibilisation à la fraude et de mobilisation des intervenants

Le Groupe de travail antifraude de l'assurance-automobile (le Groupe de travail) de l'Ontario a souligné l'importance de mobiliser et d'éduquer les consommateurs sur la manière de détecter, de prévenir et de signaler les fraudes à l'assurance-automobile. Pour y parvenir, le Groupe de travail sur la mobilisation et la sensibilisation des consommateurs, qui comprend la CSFO, a proposé des stratégies. Dans son rapport final, le Groupe de travail a recommandé que le gouvernement travaille avec le secteur de l'assurance afin de créer un Groupe de mise en œuvre des initiatives de sensibilisation à la lutte contre la fraude, coprésidé par la CSFO et par le Bureau d'assurance du Canada (le BAC). La CSFO et le BAC superviseront la mise en œuvre d'une stratégie visant à communiquer aux consommateurs des renseignements importants à propos du système de l'assurance-automobile et de la fraude à des moments clés.

La CSFO intensifiera ses efforts de sensibilisation sur les réseaux sociaux afin de rejoindre tous les secteurs qu'elle réglemente. La stratégie de la CSFO consiste à maximiser la portée des messages à propos de la fraude et des arnaques, ainsi que des droits et responsabilités des consommateurs en ce qui concerne la prévention de la fraude, et à faire connaître les moyens d'action de la CSFO. De plus, la CSFO travaillera en partenariat avec la police, le ministère des Finances, le ministère des Services aux consommateurs et les associations sectorielles dans le cadre d'activités de sensibilisation à la fraude.

Stratégie 4 : Assurer la coordination avec d'autres organismes canadiens de réglementation de l'industrie des services financiers

4. 1 Élaborer et harmoniser une norme nationale sur le permis d'agent d'assurance vie

À titre de membre de la Canadian Insurance Services Regulatory Organization, la CSFO appuiera une initiative visant l'élaboration d'une norme nationale régissant la délivrance du permis d'agent d'assurance vie qui sera harmonisée avec l'Accord sur le commerce intérieur, la *Loi ontarienne sur la mobilité de la main-d'œuvre* et l'*Accord Ontario-Québec sur le commerce et l'économie*.

4.2 Créer une base de données nationale des mesures disciplinaires

La CSFO coprésidera un projet visant à créer une base de données nationale des mesures disciplinaires prises par les organismes de réglementation de l'assurance partout au Canada. Ce projet sera mené sous l'égide du Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance, dont la CSFO est membre.

4.3 Travailler avec les autres organismes de réglementation des taux d'assurance-automobile sur les questions et les exigences communes

À titre de membre de la Canadian Automobile Insurance Rate Regulators (CARR) Association, la CSFO appuiera l'éducation et la formation du personnel des organismes de réglementation sur les questions et les tendances courantes. La CSFO présidera un projet de la CARR visant à examiner les exigences en matière de dépôt des taux d'assurance-automobile qui s'appliquent aux assureurs afin de trouver des occasions de normalisation pour tous les territoires de compétence.

4.4 Collaborer avec d'autres organismes de réglementation pour déterminer des approches réglementaires communes à l'égard des régimes de retraite de conception différente

Dans son plan stratégique 2012-2015, l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (ACOR) a établi des initiatives nationales visant à promouvoir une approche commune de réglementation touchant les nouveaux types de régimes de retraite. En tant que membre de l'ACOR, la CSFO appuiera les efforts de l'Association pour évaluer les risques éventuels liés aux nouveaux types de régimes de retraite et étudier les possibilités de coordination et d'harmonisation de la réglementation à l'égard des innovations dans le secteur des régimes de retraite.

Rapport sur les priorités et les initiatives principales de la CSFO de 2012

Le texte qui suit constitue un rapport sur les progrès réalisés dans le cadre des initiatives principales décrites dans l'Énoncé des priorités de l'année dernière et sur la manière dont ces initiatives ont contribué à l'atteinte des objectifs de la CSFO en matière de réglementation.

Stratégie 1 : Procéder à des examens et recommander des changements pour réduire les risques

Mettre en œuvre une approche axée sur le risque à l'échelle de l'organisation

En 2012, la CSFO a commencé et terminé la phase 1 d'un projet visant à élaborer une approche axée sur le risque en matière de réglementation à la grandeur de la CSFO. Durant cette phase, la CSFO a fait l'évaluation de tous ses processus actuels axés sur le risque, fait l'inventaire de tous les renseignements qui lui étaient accessibles aux fins de la surveillance et de l'évaluation des risques et décelé des occasions de mettre en place des processus axés sur le risque qui n'existent pas en ce moment. Les renseignements recueillis à la phase 1 sont utilisés à la phase 2, entreprise en janvier 2013, au cours de laquelle la CSFO continue d'élaborer une approche axée sur le risque à la grandeur de l'organisation.

En 2012, dans le secteur réglementé des régimes de retraite, la CSFO a mené des projets pilotes visant à élaborer des outils, des procédures et des processus pour guider les évaluations des risques de base, dans le cadre de la mise en place pluriannuelle de son cadre de réglementation axée sur le risque.

Mettre en œuvre les recommandations relatives à l'assurance-automobile comprises dans le rapport annuel 2011 du vérificateur général de l'Ontario

En 2012, la CSFO a achevé la mise en œuvre de mesures prises en réponse aux recommandations relatives à la supervision de l'assurance-automobile qui figurent dans le rapport annuel 2011 du vérificateur général de l'Ontario, ou a fait des progrès dans la mise en œuvre de ces mesures.

La CSFO a apporté des changements aux normes de service relatives aux dépôts des taux d'assurance visant les voitures de tourisme et continuera de surveiller son rendement chaque trimestre en les comparant aux normes publiées.

La vérification indépendante des états financiers du Fonds d'indemnisation des victimes d'accidents de véhicules automobiles (le FIVAVA) indique que son passif non capitalisé a diminué de 17,7 millions de dollars entre le 31 mars 2011 et le 31 mars 2012. La CSFO a également réalisé une étude dans le but de vérifier si le FIVAVA sera en mesure de remplir ses obligations financières futures. L'étude a confirmé qu'il sera en mesure de remplir ses obligations jusqu'en 2021-2022. En outre, la CSFO a présenté au ministère des Finances des recommandations concernant le provisionnement, qui explore diverses options afin de régler le déficit de liquidités projeté et le passif non capitalisé.

Le ministère des Finances et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée vérifieront s'il existe des sources de données externes permettant de mieux estimer les coûts, pour le système de santé, découlant des accidents de véhicules automobiles. Les données fournies pour les recommandations indiqueront le montant de l'évaluation des soins de santé.

Collaborer avec les intervenants pour réduire la fraude à l'assurance-automobile

Groupe de travail antifraude de l'assurance-automobile

Dans le cadre d'une réponse anticipée à certaines des recommandations énoncées dans le rapport final du Groupe de travail antifraude de l'assurance-automobile, la CSFO a élaboré et mis en œuvre, en collaboration avec le ministère des Finances, la modification de trois règlements afférents à la *Loi sur les assurances* en janvier 2013. Ces modifications ont pris effet le 1er juin 2013 et :

- exigent des assureurs qu'ils communiquent aux demandeurs toutes les raisons pour lesquelles leur demande de remboursement de frais médicaux ou de réadaptation est rejetée;
- exigent des assureurs qu'ils ventilent les frais dans un relevé bimestriel des prestations de soins médicaux et de réadaptation versés pour le compte du demandeur;
- augmentent l'importance du rôle des demandeurs dans le cadre de la prévention de la fraude en exigeant d'eux qu'ils confirment avoir reçu les traitements, produits et autres services;
- assujettissent les fournisseurs de services de soins de santé à des sanctions s'ils surfacturent les assureurs en contrepartie des biens et des services qu'ils fournissent et leur interdisent de demander aux consommateurs de signer des formulaires de demande vierges;
- permettent aux assureurs de demander un examen supplémentaire sous serment d'un demandeur quand un différend survient entre assureurs concernant une protection (modification du règlement sur les différends entre assureurs).
- précisent que les dispenses accordées aux avocats et aux parajuristes concernant les actes ou les pratiques malhonnêtes ou mensongers (les APMM) ne s'appliquent que lorsque la personne agit en tant que professionnel (modification du règlement sur les APMM).

Système de demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance-automobile

Le groupe de travail sur les demandes de règlement pour soins de santé liés à l'assurance-automobile continue de faire des progrès dans le cadre de trois projets pilotes visant à élaborer des outils électroniques qui permettront aux fournisseurs de services de soins de santé et aux assureurs de repérer les activités frauduleuses dans le système. Un compte rendu complet de ces projets pilotes est présenté dans le projet final du groupe de travail.

Améliorer la surveillance de l'observation des exigences en assurance-automobile

En 2012, la CSFO a examiné sur place 14 compagnies d'assurance-automobile représentant 46 % du marché et a produit un rapport sommaire à l'industrie comportant les résultats de cette initiative et une indication des points à améliorer.

La plupart des assureurs automobile recevront le questionnaire sur la conformité au cours des trois prochaines années à mesure que la CSFO s'efforcera d'améliorer la manière par laquelle elle vérifie la conformité aux exigences en matière d'assurance-automobile.

Entreprendre des initiatives de réforme à long terme de l'assurance-automobile

Protocole de traitement des blessures légères

En 2012, la CSFO a retenu les services de médecins et de scientifiques afin d'élaborer un Protocole de traitement des blessures légères fondé sur les preuves qui découlent le plus souvent d'un accident de véhicule automobile. La rédaction d'un Protocole de traitement des blessures légères fondé sur les

preuves appuiera les initiatives de réforme à long terme de l'Ontario.

Améliorer l'information et les analyses sur l'assurance-automobile pour appuyer une approche axée sur le risque en matière de réglementation

Étude sur les sinistres réglés

À l'automne 2012, la CSFO a retenu les services de consultants afin d'effectuer une étude des sinistres réglés liés aux demandes de règlement présentées au titre de la garantie Responsabilité civile - lésions corporelles. Cette étude comportera un examen des demandes provenant de certains assureurs et les renseignements recueillis serviront dans le cadre des prochaines analyses des politiques en matière d'assurance-automobile.

Niveau repère de rendement des capitaux propres (RCP)

Conformément à la recommandation du vérificateur général, la CSFO a commencé l'examen du repère de RCP utilisé aux fins de l'examen des dépôts des taux d'assurance-automobile. La CSFO a retenu les services de deux spécialistes de la finance afin d'effectuer une analyse et des consultations auprès des intervenants, qui ont eu lieu au début de 2013.

Données de l'industrie

Par l'entremise de l'Agence statistique d'assurance générale (l'ASAG), la CSFO a pris des mesures afin de finaliser les données requises auprès de l'industrie afin d'analyser le rendement du secteur de l'assurance-automobile de l'Ontario et d'examiner les dépôts de taux.

À la suite d'un processus qui s'est échelonné sur plusieurs années, l'ASAG a communiqué à l'industrie des exigences détaillées en matière d'information financière en octobre 2012, des renseignements devant être déposés en mars 2013.

Mettre en œuvre un modèle de sanctions pécuniaires administratives dans le secteur de l'assurance

Les sanctions pécuniaires administratives favorisent la conformité aux règlements en faisant en sorte que les personnes physiques et morales ne profitent pas de l'inconduite ou de la fraude et en décourageant les actes ou les pratiques malhonnêtes ou mensongers.

Dans le Budget de l'Ontario 2012, le gouvernement s'est engagé à imposer des sanctions pécuniaires administratives afin de donner davantage de contrôle à la CSFO au moment de réagir aux cas de non-conformité dans le secteur de l'assurance. En 2012, la CSFO a aidé le ministère des Finances à élaborer de nouveaux règlements prévoyant des sanctions pécuniaires administratives dans le secteur de l'assurance. Ces nouveaux règlements ont pris effet le 1er janvier 2013.

La mise en œuvre d'un modèle de sanctions pécuniaires administratives dans le secteur de l'assurance s'harmonise à l'engagement du gouvernement de moderniser les pratiques ontariennes en matière de réglementation, notamment dans le domaine financier, en protégeant les consommateurs et les investisseurs, en renforçant les exigences réglementaires dans le but d'accroître la stabilité des marchés des capitaux, et en adoptant des pratiques globales plus souples et plus efficaces en matière de réglementation.

Accroître l'observation dans le secteur du courtage d'hypothèques

En 2009, la CSFO a entrepris son programme de vérification en matière de courtage hypothécaire en se concentrant sur la conformité aux exigences concernant l'assurance erreurs et omissions en vertu de la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques* (Loi de 2006). Depuis le début des vérifications, le taux de non-conformité aux

exigences relatives à l'assurance erreurs et omissions a enregistré une forte baisse, passant de 30 pour cent en 2008 à six pour cent en 2010.

En 2012, la CSFO a vérifié si les courtiers et les agents en hypothèques se conformaient aux exigences relatives à la formation en vue du renouvellement de leur permis, ce qui a révélé un taux de non-conformité inférieur à 1 %. En 2012, la CSFO a également poursuivi les examens de plusieurs maisons de courtage hypothécaire afin de vérifier leur conformité aux normes d'exercice prescrites en vertu de la Loi de 2006.

La CSFO évalue annuellement la conformité aux dépôts de la déclaration annuelle (DA). Pour le dépôt de 2011, qui devait être effectué le 31 mars 2012, le taux de non-conformité des maisons de courtage et des administrateurs d'hypothèques était d'environ trois pour cent. Dans ces cas, la CSFO s'est attaquée aux problèmes de non-conformité en imposant des sanctions administratives pécuniaires et des lettres d'avertissement. La CSFO a également fait un suivi auprès des maisons de courtage et des administrateurs d'hypothèques dont les réponses aux questions sur la DA ont laissé entrevoir des problèmes de conformité.

Ces initiatives ont contribué à l'augmentation de la conformité des intermédiaires en matière d'hypothèques en Ontario.

Stratégie 2 : Accroître l'efficience, l'efficacité et la transparence

Réduire l'arriéré des demandes de médiation

En 2012, la CSFO a mis en œuvre un certain nombre d'initiatives qui réduisent considérablement les retards dans le traitement des dossiers de médiation. L'une de ces initiatives est le recours à un fournisseur de règlement de différends privé. Vers la mi-juin, le nombre de dossiers en retard était tombé à 3 671, en baisse de 87 % par rapport aux 29 142 dossiers en retard à la fin de mars 2012.

En outre, la CSFO a enregistré une réduction des demandes de médiation, probablement à la suite des changements législatifs qui ont pris effet en septembre 2012. En 2012, le nombre de nouvelles demandes de médiation avait diminué de 33 % par rapport à l'année précédente. Les nouvelles demandes de médiation ont été attribuées aux médiateurs. Le retard dans les dossiers de médiation sera complètement éliminé en 2013.

En conséquence des initiatives visant à réduire les retards dans le traitement des dossiers de médiation et d'une décision rendue récemment par un tribunal selon laquelle la médiation échoue lorsqu'elle n'est pas réglée dans les 60 jours suivant le dépôt de la demande, le nombre de demandes d'arbitrage a considérablement augmenté. Le nombre de demandes est passé de 4 784 en 2011 à 8 361 en 2012, ce qui correspond à une augmentation de 75 % en 12 mois. La CSFO confie jusqu'à 500 dossiers d'arbitrage par mois au fournisseur de services afin de pallier l'augmentation du nombre de dossiers d'arbitrage.

Stratégie 3 : Communiquer, diffuser l'information et mobiliser le personnel et les intervenants

Élaborer et mettre en œuvre des initiatives ayant recours aux médias sociaux et adapter le site Web public au Web 2. 0.

En 2012, la CSFO a lancé une stratégie visant à recourir aux médias sociaux afin de sensibiliser le public à propos de la fraude et des arnaques et de mettre l'accent sur les droits et les responsabilités des consommateurs et du secteur, au moyen de son compte Twitter, @FSCOTweets.

La CSFO a également commencé à co-animer des conversations Twitter hebdomadaires à propos des crimes économiques, en

collaboration avec l'unité des crimes économiques de la police de Toronto.

En 2012, la CSFO a lancé une série de webémissions, de webinaires, de vidéos pédagogiques et de bulletins électroniques destinés aux intervenants de l'industrie afin de communiquer des mises à jour sur les règlements et des renseignements sur la conformité et à fournir des outils aux intervenants des secteurs qu'elle réglemente. La CSFO a également lancé une série de nouvelles capsules de nouvelles audio-vidéo et de publications en ligne offrant des renseignements et des conseils impartiaux et faciles à comprendre aux consommateurs concernant les secteurs qu'elle réglemente.

Mieux atteindre et mieux renseigner les intervenants du secteur

La CSFO a créé un certain nombre de ressources à l'intention des intervenants du secteur des régimes de retraite afin de les renseigner à propos des modifications apportées récemment à la *Loi sur les régimes de retraite* et à la *Loi sur le droit de la famille*. Des annonces, des FAQ exhaustives et une série de webinaires comptent parmi ces ressources.

En septembre 2012, la CSFO a publié un guide en ligne intitulé *Guide explicatif de votre régime de retraite*, qui communique aux participants aux régimes des renseignements faciles à comprendre à propos du fonctionnement du régime de revenu de retraite et des lois et des règles qui régissent celui-ci.

La CSFO a effectué une étude à deux volets auprès des administrateurs de régime de retraite et des autres utilisateurs de son Portail de services aux régimes de retraite (le Portail) en ligne. Ces personnes ont été appelées à formuler des observations sur leur expérience du Portail et du dépôt électronique en général. Plusieurs suggestions ont été formulées. La CSFO a donné suite à des suggestions concernant des améliorations à court terme en prévision du dépôt électronique obligatoire, qui a pris effet le 1er janvier 2013. La CSFO a également réagi aux recommandations visant la création d'une série de vidéos pédagogiques sur des sujets comme l'activation d'un compte du Portail et la délégation de l'accès au Portail.

La CSFO s'efforce d'améliorer constamment la fonctionnalité du Portail. Elle a récemment ajouté la possibilité de demander et d'obtenir, par Internet, l'approbation d'une prorogation de l'échéance d'un dépôt, et elle travaille actuellement à la possibilité de présenter des demandes d'inscription par Internet à compter d'avril 2013.

Mieux faire connaître les processus et les exigences de la CSFO en matière de dépôt des taux d'assurance-automobile

En 2012, la CSFO a publié une webémission à l'intention des intervenants à propos des divers aspects du processus de dépôt des taux d'assurance-automobile. Au début de 2013, la CSFO a publié une deuxième webémission mettant l'accent sur les modifications complexes apportées aux taux d'assurance visant les voitures de tourisme et les systèmes de classement des risques.

Stratégie 4 : Assurer la coordination avec d'autres organismes canadiens de réglementation de l'industrie des services financiers

Examiner les recommandations du CCRRA en ce qui touche la distribution des produits d'assurance

En septembre 2012, le Conseil canadien des responsables de la réglementation d'assurance (le CCRRA) a publié un énoncé de principes intitulé *Renforcement du réseau de distribution des agences générales (AG) du secteur de l'assurance-vie*. Cet exposé de principe formule des recommandations pour le secteur et les organismes de réglementation. Il est le résultat de trois années de recherche et de consultation par le Comité de

réglementation du CCRRA sur les questions entourant le réseau de distribution des agences générales (AG) du secteur de l'assurance-vie. Pour aider les assureurs à mettre ces recommandations en œuvre, l'énoncé comprend une annexe intitulée « Pratiques exemplaires relatives aux relations entre les assureurs et les AG ». Le document est le point culminant du travail du Comité de réglementation des agences du CCRRA en ce qui concerne la partie de son travail qui porte sur les AG du secteur de l'assurance vie.

Participer au groupe de travail formé par le CCRRA pour recueillir des données sur l'utilisation des renseignements de solvabilité par les assureurs

À la suite de consultations publiques sur un document de réflexion concernant les cotes de crédit, le CCRRA a effectué une recherche sur la corrélation éventuelle entre les cotes de crédit et les demandes de règlement et a examiné la manière dont les assureurs utilisaient ces cotes de crédit. La CSFO a participé à ce groupe de travail du CCRRA afin de connaître les faits concernant l'utilisation des informations de crédit par les assureurs.

En novembre 2012, le CCRRA a présenté son rapport final concernant l'utilisation des cotes de crédit par les assureurs. Le rapport présente une synthèse des faits relatifs à cette question, discute des risques éventuels pour les consommateurs et présente un bon résumé des opinions des intervenants. Il ne contient aucune recommandation, mais il affirme que l'utilisation de la cote de crédit à des fins d'assurance suscite la controverse.

Communiquer et coordonner les questions relatives à la réglementation de l'assurance-automobile par la CARR

En tant que membre de la Canadian Automobile Insurance Rate Regulators Association (la CARR), en mai 2012, la CSFO a participé à l'organisation d'une séance de formation visant à s'assurer que le personnel chargé de la réglementation connaisse les dernières tendances et les questions du jour en matière de réglementation. La CSFO a supervisé un groupe de travail chargé d'examiner diverses approches liées à la réglementation dans le but d'améliorer les processus de réglementation des taux.

Travailler avec l'ACOR pour élaborer et mettre en œuvre le plan stratégique de 2012-2015 de l'ACOR

En juin 2012, l'Association canadienne des organismes de contrôle des régimes de retraite (l'ACOR) a terminé son plan stratégique de 2012-2015 et l'a plus tard publié. Un comité a élaboré ce plan après avoir effectué une recherche minutieuse, cerné les enjeux et consulté les intervenants. Il énonce les initiatives de l'ACOR visant à promouvoir la coordination entre les territoires de compétence et s'attaque aux problèmes communs en matière de réglementation.

Travailler avec les organismes provinciaux de réglementation afin de créer le Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires

La CSFO a travaillé à la création du Conseil canadien des autorités de réglementation des courtiers hypothécaires (CCARCH) avec des organismes de réglementation de partout au Canada. Officiellement établi en septembre 2012, le CCARCH se veut un lieu où les autorités de réglementation des courtiers hypothécaires du Canada peuvent travailler ensemble sur les questions communes liées à la réglementation et promouvoir l'harmonisation des pratiques en matière de réglementation. Le CCARCH a nommé les membres de son comité de direction et nommé le directeur général et surintendant de la CSFO au poste de vice-président. À la demande du CCARCH, la CSFO a établi un secrétariat afin d'appuyer le travail du conseil.

Le 30 octobre 2012, le CCARCH a officiellement annoncé sa création et publié son plan stratégique de 2012-2015.

Tribunal des services financiers

Le Tribunal des services financiers (le TSF) est un tribunal spécialisé d'arbitrage établi en vertu de la *Loi sur la CSFO*. Il est composé de membres nommés qui exercent leurs fonctions à temps partiel.

Le TSF est chargé d'entendre les requêtes et les appels relatifs à des décisions rendues ou proposées par le surintendant ou par d'autres personnes ou entités autorisées en vertu de diverses lois de l'Ontario régissant les questions liées aux services financiers, dont les suivantes :

Lois de l'Ontario régissant les questions entourant les services financiers, notamment :

- la *Loi sur les assurances*;
- la *Loi sur les sociétés de prêt et de fiducie*.
- la *Loi de 2006 sur les maisons de courtage d'hypothèques, les prêteurs hypothécaires et les administrateurs d'hypothèques*;
- la *Loi sur les régimes de retraite*;
- la *Loi de 1994 sur les caisses populaires et les credit unions*.

Aperçu des priorités du Tribunal des services financiers

VISION	Fournir des services spécialisés d'arbitrage aux citoyens de l'Ontario, comme le prévoit la Loi sur la CSFO.		
PRIORITÉS	Traiter toutes les affaires dont il est saisi de façon efficace, équitable et accessible.		
STRATÉGIES	**Constituer une réserve de membres qualifiés pour entendre les affaires.**	**Accroître le dialogue avec les spécialistes du droit**	**Revoir les pratiques et procédures du Tribunal**
INITIATIVES	Veiller à ce que les comités de membres désignés pour entendre les affaires dont le Tribunal est saisi aient accès à l'expertise dont ils ont besoin.	Consulter les membres du Comité consultatif juridique du Tribunal.	Revoir et mettre à jour les pratiques et les méthodes en matière de transparence, de reddition de comptes au public et de protection des renseignements personnels et de la vie privée.
			Élaborer des normes de service et un cadre de gestion du rendement.
			Mettre en œuvre le nouveau plan de gestion de l'atténuation des risques.

Description détaillée des initiatives proposées pour le Tribunal des services financiers

Veiller à ce que les comités de membres désignés pour entendre les affaires dont le Tribunal est saisi aient accès à l'expertise dont ils ont besoin.

La portée des questions pouvant faire l'objet d'une demande ou d'un appel auprès du TSF s'est considérablement élargie au cours des dernières années, ce qui s'est traduit par une charge de travail de plus en plus variée pour le TSF. Le président du TSF travaille en collaboration avec le ministre des Finances et avec le Secrétariat des nominations à la nomination de membres supplémentaires en vue de s'assurer que le TSF ait la compétence nécessaire afin d'entendre les questions qui lui sont soumises, et que cette compétence est adéquatement répartie entre les divers comités.

Consulter les membres du Comité consultatif juridique du Tribunal

Le TSF s'efforce de maintenir sa compétence dans les services financiers et le droit administratif. Les membres obtiennent leur formation complémentaire auprès de fournisseurs internes et externes.

Revoir les pratiques et les méthodes en matière de transparence, de reddition de comptes au public et de protection des renseignements personnels et de la vie privée

Comme d'autres tribunaux, le TSF a décelé des lacunes concernant la confidentialité et l'accès libre à l'information et s'efforce d'établir un équilibre approprié tout en assurant la transparence du processus.

Élaborer des normes de service et un cadre de gestion du rendement.

Conformément à la directive sur les services de la FPO, le TSF s'affaire actuellement à élaborer des normes de service propres aux programmes fondées sur les services offerts. La possibilité de suivre le rendement efficacement et avec précision constitue un aspect important de l'établissement de normes de service. Une fois que ces normes seront finalisées, la conformité à celles-ci sera mesurée et leur degré de réussite fera l'objet d'un rapport et sera publié sur le site Web du TSF.

Mettre en œuvre un nouveau plan de gestion de l'atténuation des risques

Le plan d'atténuation des risques du TSF a été achevé en décembre 2012 et des activités visant à atténuer les risques ont été mises en œuvre ou le sont actuellement.